

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo
UNIDAD ACADÉMICA ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**LA AUDITORÍA DE GESTIÓN COMO ESTRATEGIA DE CALIDAD CASO: INDUSTRIA
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTOR: LUIS DAVID CAMPOVERDE ESPINOZA

DIRECTOR: CPA. QUEVEDO BARROS MANUEL RAFAEL, MCA.

AZOGUES - ECUADOR

2022

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Luis David Campoverde Espinoza portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0302898168. Declaro ser el autor de la obra: **“La Auditoría de gestión como estrategia de calidad caso: Industria Hotelera”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Azogues, 12 de abril de 2022

Luis David Campoverde Espinoza

C.I. 0302898168

Azogues, 11 de abril de 2022

Asunto: Entrega de trabajo de titulación

Señor Ingeniero

Juan Diego Ochoa Crespo, Mgs.

DIRECTOR DE CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA SEDE AZOGUES

Ciudad. -

CC: Ing. Ramiro González Rodríguez, MBA.

De mi consideración:

Con un cordial saludo me dirijo a usted para hacer la entrega formal del trabajo de titulación final sobre el Tema: **“La Auditoría de Gestión como estrategia de calidad caso: Industria Hotelera”** de autoría del estudiante Sr. Luis David Campoverde Espinoza en los formatos indicados por la Unidad de Titulación, así como también la Rúbrica de calificación del trabajo escrito sobre 50 puntos.

De la misma manera debo informar que tras el informe emitido por el par ciego donde el trabajo de titulación fue aprobado, se procedió con los informes de similitud para continuar con el debido proceso.

Particular que comunico para su conocimiento y fines.

Atentamente,



CPA. Manuel Quevedo Barros, MCA.

DOCENTE TUTOR

Dedicatoria

En el presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo. Finalmente quiero expresar mi mas grande y sincero agradecimiento el CPA. Manuel Rafael Quevedo Barros MCA, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

RESUMEN.

La Auditoría de Gestión es una herramienta esencial que analiza las actividades y los procesos para minimizar los errores de forma permanente, considerando la toma de decisiones y buenas estrategias con un servicio de calidad que determina su efectividad, eficiencia y la eficacia, como objetivo de este artículo es analizar como la auditoría de gestión influye y el uso de estrategias en el sector hotelero del Ecuador, se realizó un estudio con enfoque metodológico de carácter cualitativo no experimental, donde se obtuvo información de situaciones existentes, dado que se ejecutó un análisis sintético, sistemático y se han apoyado en los siguientes métodos: Investigación-Acción, Descriptivo, y Analítico-Sintético bibliográfico, como resultado se evidencia que en los últimos años existen un incremento del 10% del sector turístico, y demuestran, que la aplicación de un sistema de gestión beneficia los procedimientos internos y externos, en conclusión hoy en día se ve de manera positiva la implementación de la auditoría de gestión, detectando de manera pertinente las fortalezas y las debilidades en los procesos y mejorando la calidad del hotel.

Palabras Clave: Auditoría de gestión, empresas hoteleras, estrategias de calidad, herramientas.

Abstract

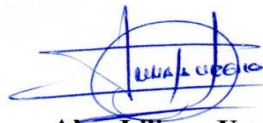
CAMPOVERDE ESPINOZA LUIS DAVID

The Management Audit is an essential tool that analyzes activities and processes to minimize errors permanently, considering decision making and good strategies with a quality service that determines effectiveness, efficiency and efficacy. As the objective of this article is to analyze how the management audit influences and the use of strategies in the hotel sector in Ecuador a study was conducted with a methodological approach of non-experimental qualitative character where information was obtained from real situations since a synthetic analysis was performed and have relied on the following methods: Research-Action, Descriptive, and Analytical-Synthetic Bibliographic. As a result it is evidenced that in recent years there has been an increase of 10% in the tourism sector, and demonstrates that the implementation of a management system benefits internal and external procedures. In conclusion, today, the implementation of the management audit is seen in a positively way, detecting strengths and weaknesses in the processes and improving the quality of the hotel.

Keywords: management audit, hotel companies, quality strategies, tools

Azogues, 22 de abril de 2022

EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, CERTIFICA QUE EL DOCUMENTO QUE ANTECEDE FUE TRADUCIDO POR PERSONAL DEL CENTRO PARA LO CUAL DOY FE Y SUSCRIBO.




Abg. Liliana Urgilés Amoroso, Mgs.
COORDINADORA CENTRO DE IDIOMAS AZOGUES

www.ucacue.edu.ec

Índice

INTRODUCCIÓN.....	9
REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
La auditoría de gestión como herramienta para la toma de decisiones.....	12
Sistema de valorización de estrellas en los hoteles del Ecuador.....	13
Indicadores en una auditoría.....	15
Indicadores de eficiencia.....	15
Indicador relación costos y control.....	16
Indicador de relación evaluación del riesgo.....	16
Indicador de eficacia.....	17
Indicador de asesoría.....	17
Indicador de detección de riesgos.....	17
Indicador de manejo de cambios.....	18
Indicador de deficiencias eliminadas.....	18
Indicador de cumplimiento de auditoría.....	18
Indicador de efectividad.....	19
Tablero de indicadores.....	19
METODOLOGÍA.....	19
RESULTADOS.....	20
DISCUSIÓN.....	22
CONCLUSIÓN.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24

INTRODUCCIÓN.

Partiendo desde una visión general, la mejora continua es importante ya que analiza las actividades y los procesos para minimizar los errores de forma permanente, considera la toma de decisiones y buenas estrategias con un servicio de calidad que determine su efectividad, eficiencia y la eficacia en todas las operaciones, convirtiéndose así en una herramienta esencial para el rendimiento empresarial. Para el caso de estudio de esta investigación, el sector turístico, se considera que el elemento esencial para un mejor desempeño y la consecución de ventajas competitivas, es el establecimiento de métodos continuos encaminados al servicio innovador en el ámbito hotelero (Llumiguano et al., 2021).

En el sector hotelero la mejora continua juega un papel importante a través de la innovación de procesos, ya que da como resultado la reducción considerable de la variación en todos los procesos, y potencia la productividad y competitividad en el país. Lo dicho tiene énfasis en estudios realizados los mismos que demuestran que la implementación de políticas de mejora continua amplían el horizonte de la planificación y exigen mayor conocimiento sobre administración y dan como resultado la calidad en las pequeñas y medianas empresas en desarrollo (Alvarado et al., 2017).

Por otra parte, la auditoría de gestión se enfoca en el control sobre los recursos en base a los resultados de las políticas y estratégicas implementadas por quienes están al frente de la organización. De acuerdo con el pensamiento de Cedeño & Real (2020) las empresas demuestran que su primer paso hacia la gestión de la calidad es el aprendizaje de los errores y la modificación de estrategias a medida que avanzan en sus procesos a través del ejercicio prueba – error; además los autores recalcan que los trabajadores son motivados cuando los errores de gestión son reconocidos y enmendados por parte de los directivos, y dicha motivación incide de manera positiva en la productividad del negocio.

En consecuencia, la presente investigación surge de la problemática definida englobada en la siguiente pregunta: ¿La ausencia de auditoría de gestión como herramienta de calidad, limita los procesos de mejora continua en la industria hotelera?. Basado en esta interrogante nace el objetivo que conlleva analizar la auditoría de gestión como influye y su uso en el sector hotelero.

REFERENCIAL TEÓRICO.

En Ecuador el sector hotelero es considerado uno de los factores más importantes y competitivos en la economía del país con procesos de calidad y administrativos permitiéndoles así satisfacer las necesidades de las personas, hoy en día existen muchas empresas hoteleras que su principal función es otorgar servicios de alojamiento y alimentación que permita a los visitantes, sus huéspedes, su desplazamiento con facilidad a diferentes lugares sin ningún inconveniente (Castro, Carolina; Rueda, Sonia, 2015).

En la línea de pensamiento de Peter Drucker (2018) se enfatiza que en toda empresa se debe llevar una auditoría de gestión con proceso de calidad tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad.

- **Eficiencia:** es la unión entre los recursos o logros de la entidad y a donde se quiere llegar con el plan de auditoría u objetivo hecho.
- **Eficacia:** es la actividad u objetivos que se quieren alcanzar a un corto plazo dentro de una entidad para lograr la calidad de procesos esperados.
- **Efectividad:** es la relación entre lo que se hace en el trabajo, el cumplimiento de objetivos y la misión de la empresa.

A partir de esta información se indica que las empresas Hoteleras constituyen uno de los factores más importantes en el Ecuador ya que tiene como finalidad fomentar al turismo que siga creciendo, en la actualidad se ha convertido en una de las alternativas en el crecimiento del país

con un aporte de 2.392.000.000 millones de dólares, con un crecimiento de 27,8%, con un aporte turístico al Producto Interno Bruto ecuatoriano (PIB) que fue del 2,3% con un aporte total que se ha sumado en todas sus actividades es de 5,6 % con total de 6.070000.000 millones de dólares, además Rossi Prado de Holguín explicó que en el año 2018 se generó 480.000 empleos directos y 112.000 indirectos, así como en el año 2019 se ha visto un cambio considerable con un aumento de 512.000 trabajos directos y 189.000 indirectos ocupando así el tercer lugar en ingresos rentables para el país con un margen de utilidad rentable, esto nos indica que la mayoría de dueños son de familias y son unipersonales. Cabe recalcar que las empresas hoteleras tienen como finalidad ayudar a fomentar el turismo y el comercio en toda la ciudad generando empleo para las personas como también el ingreso a diferentes familias ayudando con la sostenibilidad de ellos, esto muestra la rentabilidad de los hoteles en el Ecuador. Por otra parte, de acuerdo a las cifras de la Organización Mundial de Turismo se dice que el turismo contribuye al 10,3% del PIB además genera cada 10 empleos dentro del país, así generando mejores infraestructuras en cada ciudad y mejorando la calidad de vida de dicha ciudad (Márquez, Viteri , Useche, & Cuétara, 2021).

Tabla 1:

Actividades económicas en el sector Hotelera del Ecuador.

Año	Alojamiento y servicios de alimento y bebida	PIB Total	Participación PIB
2014	1.217,90	70.105,36	1,74%
2015	1.173,37	70.174,68	1,67%
2016	1.166,52	69.314,68	1,68%
2017	1.233,67	70.955,69	1,74%
2018	1.307,66	71.870,52	1,82%
2019	1.335,87	71.814,09	1,86%

Nota: Esta tabla muestra el como son las actividades de hospedaje en el Ecuador datos tomados de (Marquez & Cuetara, 2021).

La auditoría de gestión como herramienta para la toma de decisiones.

El propósito de la auditoría de gestión es promover las herramientas necesarias para el desarrollo de los hoteles en el Ecuador, implementando estrategias en los servicios de alojamiento que permita proporcionar seguridad y comodidad a los huéspedes. Por ende, en los procesos se debe de tener un sistema de forma independiente y con documentación que den a conocer la evidencia a través del registro, la declaración y la evaluación para el logro de los objetivos deseados.

Es muy importante, hoy en día, conocer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos ya que han comprobado fácilmente que las entidades hoteleras tienen muchas falencias, por lo que se tiene que tener en claro que la auditoría de gestión es el motor principal para salvaguardar los activos de la entidad. Para mantenerse en el mercado, hoy en día, se debe realizar cambios considerables que permitan mejorar el servicio que se ofrece, ya que se debe priorizar que los huéspedes se sientan satisfechos durante el tiempo que van a estar hospedados. Hay que tener presente siempre que la calidad en un servicio hotelero debe basarse principalmente con el marketing y la imagen corporativa, por este motivo es muy importante poner como prioridad a los componentes de calidad técnica y calidad funcional dando como resultados mejor desempeño y rentabilidad (Cedeño & Real, 2020).

Tabla 2:

Modelo de las alternativas beneficiosas al realizar una Auditoría de Gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La información que brinda una auditoria es la base para la toma de decisiones de inversión y financiamiento.	22	40,0	40,0	40,0
	Una auditoría obliga a las empresas a ordenar y mejorar sus procesos y controles internos, generando eficiencias operativas y mejores prácticas en la ejecución de sus operaciones.	29	52,7	52,7	92,7
	Todas las anteriores	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra las alternativas beneficiosas al realizar una Auditoría de Gestión

Fuente: (Jiménez, 2017).

La calidad en el servicio que brinda un hotel es esencial ya que ayuda con certeza a cumplir con su actividad, tal como lo señalan Dagoberto, Duana, & Torrejano (2020) que las perspectivas de calidad de un individuo están en el desempeño del marketing, la imagen corporativa y las necesidades del cliente dando como consecuencia la importancia de una buena gestión dentro de la entidad para el beneficio del mismo.

Además, un proceso de calidad debe de estar percibida por los clientes donde dicho sujeto compara las expectativas de un servicio con otro, y esto depende de dos variables que es el servicio esperado como el servicio recibido (Laitón-Ángel & López-Lozano, 2018).

Sistema de valorización de estrellas en los hoteles del Ecuador.

El sistema más común que existe actualmente en la mayoría de países es la clasificación de estrellas que aumenta el tipo, la cantidad y la calidad de los servicios en los hoteles según el número del 1 al 5, esta clasificación es muy utilizada en los hoteles en funcionamiento suelen clasificarse en 3 estrellas para una estancia segura, impecable y confortable que permite a las personas tomar la decisión más acertada al momento de buscar el servicio de alojamiento por un determinado periodo. En estos hoteles generalmente los huéspedes buscan que sean accesibles, modernos, económicos,

de calidad, cómodos, funcionales y sobre todo cuentan con excelentes ubicaciones estratégicas. Entre los principales servicios que desean se encuentran: Internet de alta velocidad, salas de reuniones, desayuno buffet, salas con oficinas, sala de conferencias, gimnasio, pequeña piscina y servicio de banquetes (Vidrio, Susana; Rebolledo, Alma; Galindo, Sandra, 2020).

En Ecuador se ha elegido este método de calificación por medio de estrellas, el Ministerio de Turismo ha optado por establecer desde cinco estrellas hasta una estrella, esto se plantea de acuerdo con los servicios y particularidad que tenga un hotel ya que si bien es cierto existen muchos hoteles con buena calidad y servicio, por ende, se ha distinguido por la categorización que esto ayuda a que los turistas pueda optar por el mejor servicio y por la satisfacción para la buena imagen del país, por lo que también se ha optado por un servicio donde los huéspedes puedan calificar por el servicio dado con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en los hoteles del Ecuador (Moya & Majó, 2017).

Tabla 3.

Modelo de valorización de los hoteles del Ecuador.

GRUPO	TIPO DE ALOJAMIENTO	DENOMINACIÓN	NOMENCLATURA	CLASIFICACIÓN
Grupo 1	Alojamiento Hotelero	Hotel	H	De 5 a 1 estrellas doradas
		Hotel Residencia	HR	De 4 a 1 Estrellas doradas
		Hotel Apartamento	HA	
		Hostal	HS	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Hostal Residencia	HSR	
		Pensión	P	
		Hosterías	HT	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Moteles	M	
		Refugios	RF	
		Cabañas	C	
Grupo 2	Alojamiento Extra Hotelero	Complejo Vacacional	CV	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Apartamentos	AP	
		Silueta de una Carpa		

Campamento Turístico o Camping

Nota: Esta tabla muestra el modelo de valorización de los hoteles del Ecuador Fuente: (Angamarca, Cruz, Bucheli , & Martínez, 2018).

Indicadores en una auditoría

Los indicadores en una Auditoría de gestión demuestran la eficacia con la que una empresa está logrando sus objetivos comerciales, estos objetivos son justos a los efectos de poder hacer un mejor uso de la documentación que dispone la entidad. Este tipo de auditoría tiene como finalidad verificar las acciones realizadas por los empleados de la organización ya que son conscientes de los objetivos definidos, por lo que se emiten criterios que permiten verificar sus actividades.

La importancia de los indicadores es:

- Proporcionan información esencial para la toma de decisiones, en un estilo administrativo y basado en hechos.
- Miden los progresos a lo largo del tiempo
- Orientarse al mejoramiento continuo, al dar origen a procesos de innovación para resolver situaciones de no conformidad.

El objetivo de los indicadores es concientizar a los administradores, investigadores y estudiantes sobre una forma más certera de evaluar las diferentes funciones que se realizan en el ámbito hotelero, ya que todo se debe de medir para una mejora continua. Gracias a este procedimiento analítico, será posible acelerar el crecimiento de las organizaciones para que no sean susceptibles al fraude financiero por la ausencia de un control de gestión.

Indicadores de eficiencia.

Para (Alfaro & Gómez, 2016) la eficiencia muestra el aprovechamiento de los diferentes activos tangibles. Si bien es cierto la finalidad es valorar los recursos disponibles de la entidad como talento

humano, insumos, infraestructura, recursos económicos, así mismo valorando los recursos y los esfuerzos de los productos o servicios para alcanzar los objetivos dispuestos.

De igual manera establece una relación entre los costos de insumos y los productos de proceso determinando la efectividad en los procesos para una buena obtención de resultados y el cumplimiento de los objetivos de la entidad. La eficiencia en una entidad se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Eficiencia} = \frac{(\text{Resultado alcanzado/costo real}) * \text{Tiempo invertido}}{(\text{Resultado previsto/costo previsto}) * \text{Tiempo previsto}}$$

Indicador relación costos y control.

Según (Monsalve & Hernández, 2015) este indicador tiene como finalidad medir el ahorro de los costos en un proceso de monitoreo para la entidad dando como resultados menor inversión con la misma finalidad. Por lo tanto, se calcula con una meta del 85% y un umbral del 100% de manera trimestral con formula:

$$\text{Relación costos y control} = \frac{\text{Costos de monitoreos real} / \text{Costos totales real}}{\text{Costos de monitoreo planificados} / \text{Costos totales plan}}$$

Indicador de relación evaluación del riesgo.

Para referirnos a este este indicador partimos de lo dicho por Alfaro & Gómez (2016) quienes manifiestan que este tipo de indicador tiene la finalidad de indicar el nivel en que se combate las falencias dentro de una entidad evitando así los riesgos más significativos que puedan llevar a una entidad a la quiebra. Por lo tanto, se calcula con una meta del 50% y un umbral del 100% de manera trimestral y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Evaluación de Riesgos} = \frac{\text{Frecuencias de evolución a riesgos leves}}{\text{Frecuencias de evaluación a riesgos críticos}}$$

Indicador de eficacia.

El indicador de eficacia muestra la efectividad de cumplir una meta propuesta tal como lo señalan Cedeño & Real (2020) que indican que los términos son expresados como cantidad, calidad, tiempo y costo. Por lo tanto, una entidad debe de contar con una buena planificación de gestión utilizando sistemas informáticos e instrumentos permitiendo así conocer un sistema de control confiable y oportuno para una situación determinante de una entidad hotelera determinado los objetivos adecuados para su crecimiento y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Resultado alcanzado} * 100)}{\text{Resultado previsto}}$$

Indicador de asesoría.

Partiendo de lo dicho por Angamarca G. R. (2020) quien pone como prioridad el indicador de asesoría ya que mide el porcentaje del cumplimiento en una entidad hotelera para un corto periodo de tiempo con una meta del 90% y umbral de 100% con lo que se hace con un periodo de mensual, trimestral, y anual. Por lo tanto, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Asesorías} = \frac{\text{Asesorías efectivas realizadas}}{\text{Asesorías Planificadas}}$$

Indicador de detección de riesgos.

En la detección de riesgo se toma en consideración lo expresado por Mendoza, García, Delgado, & Barreiro (2018) quienes argumentan que encontrar los riesgos más desfavorables en una entidad hotelera es primordial ya que a la hora de aplicar los procesos tengan mayor control. Por lo que para calcular se pone una meta del 100% y un umbral del 100% de manera trimestral con formula:

$$\text{Detección de riesgos} = \frac{\text{No de riesgos detectados de forma oportuna por el monitoreo}}{\text{No de riesgos existentes.}}$$

Indicador de manejo de cambios.

Alfaro & Gómez (2016) nos indican que este indicador ayuda a detectar los manejos y los cambios que se da dentro de la entidad y en su entorno, ayudando a que los cambios sean más favorables para así sobre salir ante la competencia. Por lo tanto, para poder calcular este indicador se pone una meta del 90% y un umbral del 100% de manera anual con la siguiente formula:

$$\text{Manejo de Cambios} = \frac{\text{No de impactos de los cambios de los entornos manejados adecuados}}{\text{No de impactos en la organización por los cambios del entorno}}$$

Indicador de deficiencias eliminadas.

Para la eliminación de deficiencias en las entidades hoteleras Alfaro & Gómez (2016) señalan que se debe de medir el nivel de cumplimiento de los procesos realizados del plan que se dispuso. Por lo tanto, para poder medir las eficiencias eliminadas se tiene que poner una meta del 95% y un umbral del 100% de manera trimestral con la siguiente fórmula:

$$\text{Deficiencias eliminadas} = \frac{\text{No de deficiencias eliminadas en cada auditoría}}{\text{No de deficiencias detectadas}}$$

Indicador de cumplimiento de auditoría.

Este indicador ayuda a saber el nivel de cumplimiento de los objetivos que se dispuso en la entidad al momento de auditar dando como resultado las fortalezas y las debilidades que tiene ante la competencia (Alfaro & Gómez, 2016).

Por ende, se calcula de la siguiente manera con una meta del 85% y un umbral del 100% de manera trimestral con fórmula:

$$\text{Cumplimiento de Auditoría} = \frac{\text{Número de auditorías realizadas}}{\text{}} * 100$$

Número de auditorías planificadas

Indicador de efectividad.

De acuerdo con Vega, Orlando; Nieves, Flor (2016) la efectividad ayuda en el cumplimiento de los objetivos dispuestos ya que es importante saber cumplir las metas con responsabilidad y la forma correcta es lograr que la empresa hotelera tenga una efectividad con lo que dispuso, logrando así un crecimiento considerable en el menor tiempo posible. Por lo tanto, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Efectividad} = \frac{(\text{Puntaje de eficiencia/Puntaje de eficacia}) / 2}{\text{Máxima puntuación posible}}$$

Tablero de indicadores.

Según (Flórez, 2015) menciona que un tablero de indicadores nos permite medir el estado actual de un rango en métricas y compararlas con ciertos objetivos. De esta forma, facilita la toma de decisiones y aumentan la precisión, minimizando la probabilidad de error en la gestión de una empresa hotelera.

El propósito del tablero de indicadores es contribuir a la gestión eficaz y eficiente, ya que facilita el desempeño de sus integrantes y les permite evaluar a la gestión y mejorar el nivel de aprendizaje en la entidad hotelera (Gutiérrez, Santis, Martínez, & Villamizar, 2019).

METODOLOGÍA.

En este artículo se realizó una investigación de revisión bibliográfica el mismo que contiene los criterios más ajustados al objetivo de la investigación, a partir del análisis efectuado a 40 artículos científicos de cohorte nacional. Se contó con el aporte de fuentes bibliográficas de diferentes

autores cuya producción reposa en revistas científicas, tales como: Redalyc, Scielo, Dialnet, se detectó más documentos en otras bases de datos.

En consecuencia, la investigación es de tipo descriptivo donde se detalla sus respectivas características y los componentes de acuerdo a la investigación (Ortega, 2017). El enfoque es cualitativo que da forma a los resultados de la investigación con un análisis crítico por parte del autor, lo constituye el método Descriptivo, y Analítico-Sintético bibliográfico de diferentes autores; la descriptiva es la que describe las características, más relevantes e importantes de la presente investigación (Sampieri, 2017).

En cuanto al método analítico-sintético analiza y extrae lo más importante de la investigación, por lo que se sigue el pensamiento del mismo autor que indica que el método analítico es utilizado eficazmente para la extracción de información destacada de acuerdo al tema de investigación.

RESULTADOS.

De la revisión realizada para el presente estudio, partimos de lo dicho por Marquez & Cuetara (2021) quienes en su investigación manifiestan que el uso de indicadores en una auditoría de gestión ayuda con el mejoramiento de los procesos para así poder alcanzar con eficiencia, eficacia y efectividad que los hoteles del Ecuador tengan mayor control y poder mitigar amenazas cuyos resultados lo veremos a continuación.

Tabla 4.

Grado de importancia de los indicadores de gestión en los hoteles del Ecuador.

Indicadores de gestión en los Hoteles del Ecuador						Coeficiente de consenso
Propuesta de indicadores para la evaluación de expertos	5	4	3	2	1	
Índice de ingresos y gastos por el servicio hotelero	6	2	0	1	0	88,90

Índice de personal interno por habitaciones días existentes	6 0 2 1 0	77,80
Impacto económico del servicio hotelero en la localidad	7 2 0 0 0	100,00
Índice de satisfacción del cliente con el servicio hotelero	8 1 0 0 0	100,00
Índice de representatividad del servicio hotelero en la localidad	5 0 2 2 0	66,70
Índice de satisfacción del personal con el servicio hotelero	6 3 0 0 0	100,00
Ingreso promedio por habitaciones disponibles	8 0 0 1 0	88,90
Índice de ocupación hotelera anual (%)	6 0 2 1 0	66,70
Ingreso promedio por habitaciones días ocupadas	7 2 0 0 0	100,00
Índice de consumo de agua por habitaciones días ocupadas	3 6 0 0 0	100,00
Número de habitaciones disponibles	6 0 2 1 0	77,80
Número de habitaciones ocupadas	7 1 0 1 0	88,90
Número de quejas y reclamaciones	6 3 0 0 0	100,00
Índice de competitividad hotelera en el destino turístico	6 2 1 0 0	88,90

Nota: conocer el grado de importancia de la utilización de una auditoría de gestión con herramientas de calidad (Marquez & Cuetara, 2021).

En nuestro país se vuelve necesario la aplicación de auditorías de gestión en busca de la calidad permanente, pues esta representa el motor fundamental en el control, la toma de decisiones, el desarrollo, y el crecimiento en las industrias hoteleras.

Es así que, diversos estudios demuestran que el 99,5% de las empresas del sector turístico implementan una encuesta de satisfacción a los clientes, el 75,3% desconocen la existencia de herramientas de evaluación y control, en los últimos años existe un incremento del 10% del sector turístico, y demuestran que, la aplicación de un sistema de gestión de calidad beneficia los procedimientos internos y externos que aprovechan sus fortalezas para mitigar las debilidades y amenazas, con el fin de lograr un mejor desempeño ante la competencia (Bravo et al., 2018).

Tabla 5.

Tabla de indicadores de mayor contribución en la toma de decisiones en los hoteles del Ecuador.

Indicadores de mayor contribución en la toma de decisiones en los hoteles del Ecuador				
Nivel de riesgo	20	14	70%	30%
Evaluación del riesgo	8	1	13%	88%
Actividades de Control	80	54	68%	33%
Información y Comunicación	2	2	100%	100%
Monitoreo	2	0	0%	100%

Nota: conocer el grado de importancia de la utilización Indicadores de gestión en los hoteles del Ecuador (Alvarado , Karla, Pumisacho , & Víctor, 2017).

DISCUSIÓN.

Basados en las fuentes de información primaria que sustentan el bosquejo teórico considerado para el presente estudio de revisión bibliográfica y la interpretación de los resultados se detecta que la importancia de aplicar la auditoría de gestión es que ayuda a comprender e interpretar objetivamente todas las alertas que se presentan, además facilita la realización de proyecciones basados en la planificación inicialmente realizada sobre posibles escenarios, evaluando todos y cada uno de los aspectos relacionados principalmente con la eficiencia, eficacia, efectividad de los procesos realizados y así obteniendo resultados favorables para la entidad y todo el personal administrativos (Sierra, Moreno, & Orta, 2017).

Se toma de vital importancia lo dicho por Izquierdo, Lazo, & Andrade (2018) quienes señalan que la auditoría de gestión en los hoteles del Ecuador con mayor competitividad tienen la intención de captar a un cliente, además debe de ofrecer altos niveles de calidad en el servicio que se brinda ya que se deben de destacar ante la competencia teniendo en cuenta la visión a largo

plazo, por lo tanto uno de los mayores desafíos para la industria hotelera radica indiscutiblemente en la innovación y la tecnología, por lo que se debe contar una óptima capacidad de respuesta a los cambios que se da en el entorno, plasmando así todos los procesos de una auditoría de gestión dentro de la entidad.

Para finalizar la auditoría de gestión en el Ecuador examina procesos administrativos, de apoyo, financieros y operativos, auditorías de control interno y de gestión, esto solo se logra con el trabajo de equipo. Los hoteles que realizan auditorías de gestión determinan si dicho logro o desempeño se está alcanzando de conformidad con los principios y criterios. Toda esta información sobre la auditoría de gestión en los hoteles concuerda con los autores mencionados anteriormente.

CONCLUSIÓN.

Luego de haber efectuado el análisis de los diferentes estudios que fueron necesarios para la presente investigación se concluye indicando que la implementación de la auditoría de gestión en los hoteles trae consigo un efecto positivo ya que permite detectar de manera eficaz las fortalezas y las debilidades dando como resultado la eficacia en los procesos y mejorando la calidad del hotel, he ahí la importancia que radica para el gerente o administradores tener conocimientos y habilidades necesarias para realizar una correcta auditoría de gestión para así mejorar el proceso en la toma de decisiones con el fin de lograr un desarrollo sostenible en el área hotelera.

De esta manera se puede afirmar que la auditoría de gestión en los hoteles permite determinar, controlar, verificar los procesos para una mejora continua de los servicios que ofrecen, obteniendo así mejorar los ingresos ubicándose un paso adelante ante la competencia ya que conforme pasa el tiempo se debe de ir innovando y ofreciendo un servicio de óptima calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, M. B., Bravo, S. P., & López, J. L. (2018). IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LAS. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Alfaro, C., & Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación. *redalyc*, 274-290.
- Alvarado, R., Karla, Pumisacho, Á., & Víctor. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Redalyc*, 479-497.
- Angamarca, G. R. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Redalyc*, 60.
- Angamarca, G., Cruz, E., Bucheli, J., & Martínez, C. (2018). Caracterización Tipológica del Sector Hotelero de la Provincia de Los Ríos, Ecuador. *redalyc*, 23-26.
- Castro, Carolina; Rueda, Sonia. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos. *Redalyc*, 162-173.
- Castro, C., & Rueda, I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería. *Scielo*, 8-12.
- Cedeño, H. I., & Real, G. L. (2020). Competitividad y calidad en pequeños hoteles o en desarrollo. Caso hotel Amash. *dialnet*, 975-976.
- Dagoberto, D., Duana, D., & Torrejano, Y. (2020). LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SECTOR HOTELERO. *scielo*, 1.
- Duque-Espinoza, G., Córdova-León, F., González-Soto, K., & Aguirre-Quezada, J. (2020). Evaluación de la gestión financiera y cualidades gerenciales en empresas ecuatorianas [Evaluation of financial management and managerial qualities in Ecuadorian companies]. *Innova*, 115-184. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1562>
- Escobar, D., & Cuevas, L. (2016). La calidad de la auditoría en Sistemas de Gestión. *redalyc*, 1-18.
- Escobar, D., Moreno, R., & Cuevas, L. (2016). La calidad de la auditoría en Sistemas de Gestión. *redalyc*, 1-18.
- Flórez, M. (2015). Tableros de control como herramienta especializada: perspectiva desde la auditoría forense. *scielo*, 1.
- Gutiérrez, E., Santis, P., Martínez, N., & Villamizar, M. (2019). Modelo de indicadores para evaluar estratégicamente la gestión de activos de I+D a partir de técnica Proceso de Jerarquía Analítica. *Scielo*, 7.
- Izquierdo, R., Lazo, C., & Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Scielo*, 1.
- Jiménez, S. R. (2017). El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba. *scielo*, 42-43.

- Laitón-Ángel, S., & López-Lozano, J. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina [State of the art on financial problems in SMEs: study for Latin America]. *Revista EAN*, 163-179. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2056>
- Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V., & Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *scielo*.
- Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V., & Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *scielo*, 2-3.
- Lloor Zambrano, H., Ureta Santana, D., Rodríguez Arrieta, G., & Cano Lara, E. (2018). Analisis del contexto socio-economico,comercial ,financiero e internancional de las PYMES Ecuatorianas. *Revista Científica ECOCIENCIA*.
- Márquez, L. E., Viteri , M. J., Useche, L. M., & Cuétara, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *redalyc*, 367-385.
- Marquez, L., & Cuetara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *redalyc*, 367-385.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dialnet*, 206-240.
- Monsalve, C., & Hernández, I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. *redalyc*, 162-173.
- Monsalve, Carolina; Hernández, Sonia. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *scielo*, 1.
- MOYA, D., & MAJÓ, J. (2017). ANÁLISIS DE COMENTARIOS EN REDES SOCIALES PARA MEJORAR LA REPUTACIÓN ONLINE HOTELERA. *redalyc*, 169-190.
- Navarrete, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *redalyc*, 19-25.
- Navarrete, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *redalyc*, 19-25.
- Ormaza-Andrade, J., Solís-Muñoz, J., Ochoa-Crespo, J., & Quevedo-Vázquez, J. (2019). Peculiaridades de los Pequeños Comercios del Sector Informal en la Ciudad de Azogues [Peculiarities of the Small Trade of the Informal Sector in the City of Azogues]. *Población y desarrollo*. doi:10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.055-068
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *redalyc*, 145-146.
- Paredes, A., & Leon, M. (2021). INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA HOTELERA. *redalyc*, 207-229.
- Paredes, A., & Leon, M. (2021). La Auditoria como estrategica en la industria Hotelera. *redalyc*, 207-229.

- Paredes, A., & León, M. (2021). LA AUDITORÍA: FUENTE DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA HOTELERA. *redalyc*, 207-229.
- Paredes, A., & León, M. (2021). LA AUDITORÍA: FUENTE DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA HOTELERA. *redalyc*, 207-229.
- Paredes, Andrés; León, Javier. (2021). LA AUDITORÍA: FUENTE DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA HOTELERA. *redalyc*, 207-229.
- Sampieri, H. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sierra, L., Moreno, F., & Orta, M. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *redalyc*, 167-175.
- Vega, O., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *redalyc*, 1-19.
- Vega, Orlando; Nieves, Flor. (2016). La Gestion de la Supervision y Monitoreo del Control Interno. *redalyc*, 24-56.
- Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *redalyc*, 19-25.
- Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *redalyc*, 19-25.
- Vidrio, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero. *Scielo*, 1.
- Vidrio, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Scielo*, 1.
- Vidrio, Susana; Rebolledo, Alma; Galindo, Sandra. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Scielo*, 125.

Glosario.

Gestión: es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo y suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla en una empresa para alcanzar su meta, por ejemplo: su objetivo de ventas o de ganancias.

Productividad: es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Rentabilidad: es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización.

Susceptibles: es la probabilidad que algo suceda y está vinculado a aquello capaz de ser modificado o de recibir impresión por algo o alguien, y también puede clasificar a una persona que sufre cambios de sentimientos con facilidad, que es frágil emocionalmente y se dice que es sensible, demasiado delicada, que es fácil de ofenderse con cualquier pretexto, que es quisquillosa.

Enmendar: es el que se encarga en corregir o arreglar los errores o defectos de una cosa o una persona.

Abstract

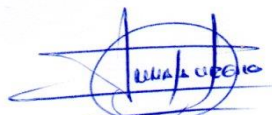
CAMPOVERDE ESPINOZA LUIS DAVID

The Management Audit is an essential tool that analyzes activities and processes to minimize errors permanently, considering decision making and good strategies with a quality service that determines effectiveness, efficiency and efficacy. As the objective of this article is to analyze how the management audit influences and the use of strategies in the hotel sector in Ecuador a study was conducted with a methodological approach of non-experimental qualitative character where information was obtained from real situations since a synthetic analysis was performed and have relied on the following methods: Research-Action, Descriptive, and Analytical-Synthetic Bibliographic. As a result it is evidenced that in recent years there has been an increase of 10% in the tourism sector, and demonstrates that the implementation of a management system benefits internal and external procedures. In conclusion, today, the implementation of the management audit is seen in a positively way, detecting strengths and weaknesses in the processes and improving the quality of the hotel.

Keywords: management audit, hotel companies, quality strategies, tools

Azogues, 22 de abril de 2022

EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, CERTIFICA QUE EL DOCUMENTO QUE ANTECEDE FUE TRADUCIDO POR PERSONAL DEL CENTRO PARA LO CUAL DOY FE Y SUSCRIBO.




Abg. Liliana Urgilés Amoroso, Mgs.
COORDINADORA CENTRO DE IDIOMAS AZOGUES

www.ucacue.edu.ec



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Luis David Campoverde Espinoza
Título del ejercicio:	TRABAJO DE TITULACIÓN - Luis Campoverde
Título de la entrega:	TRABAJO DE TITULACIÓN - Luis David Campoverde Espinoza
Nombre del archivo:	TRABAJO_DE_TITULACION_-_Luis_David_Campoverde_Espinoz...
Tamaño del archivo:	228.17K
Total páginas:	19
Total de palabras:	5,232
Total de caracteres:	28,061
Fecha de entrega:	11-abr.-2022 03:16p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	1808136905

La Auditoría de Gestión como estrategia de calidad caso: Industria Hotelera

The management audit as a quality strategy case: hotel industry

Luis David Campoverde-Espinoza
ldcampoverde@catolica.edu.ec
 Universidad Católica de Cuenca, Cuenca-Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-0218-7879>

RESUMEN

La Auditoría de Gestión es una herramienta esencial que analiza las actividades y los procesos para minimizar los errores de forma permanente, considerando la toma de decisiones y buenas estrategias con un servicio de calidad que determina su efectividad, eficiencia y la eficacia, como objetivo de este artículo es analizar como la auditoría de gestión influye y el uso de estrategias en el sector hotelero del Ecuador, se realizó un estudio con enfoque metodológico de carácter cualitativo no experimental, donde se obtuvo información de situaciones existentes, dado que se ejecutó un análisis sintético, sistemático y se han apoyado en los siguientes métodos: Investigación-Acción, Descriptivo, y Analítico-Sintético bibliográfico, como resultado se evidencia que en los últimos años existen un incremento del ROI del sector turístico, y demuestran, que la aplicación de un sistema de gestión beneficia los procedimientos internos y externos, en conclusión hoy en día se ve de manera positiva la implementación de la auditoría de gestión, detectando de manera pertinente las fortalezas y las debilidades en los procesos y mejorando la calidad del hotel.

Palabras Clave: empresas hoteleras, herramientas, auditoría de gestión, estrategias de calidad.

ABSTRACT

Key words:

TRABAJO DE TITULACIÓN - Luis David Campoverde Espinoza

por Luis David Campoverde Espinoza

Fecha de entrega: 11-abr-2022 03:16p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1808136905

Nombre del archivo: TRABAJO_DE_TITULACION_-_Luis_David_Campoverde_Espinoza.docx (228.17K)

Total de palabras: 5232

Total de caracteres: 28061

TRABAJO DE TITULACIÓN - Luis David Campoverde Espinoza

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

produccioncientificaluz.org

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

www.scielo.org.mx

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unesum.edu.ec

Fuente de Internet

1%

5

www.auditool.org

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



CPA. Manuel Quevedo Barros, MCA.
DOCENTE TUTOR



Universidad
Católica
de Cuenca

**CERTIFICADO DE NO ADEUDAR LIBROS EN
BIBLIOTECA**

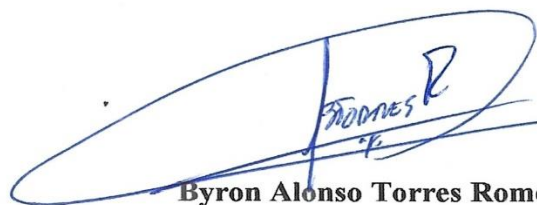
CÓDIGO: F – DB – 31
VERSION: 01
FECHA: 2021-04-15
Página 1 de 1

El Bibliotecario del Campus Universitario Azogues

CERTIFICA:

Que, **Luis David Campoverde Espinoza** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0302898168** de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría**, Sede Azogues, Modalidad de estudios presencial no adeuda libros, a esta fecha.

Azogues, 25 de abril 2022



Byron Alonso Torres Romo

Bibliotecario





Luis David Campoverde Espinoza portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0302898168**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“La Auditoría de gestión como estrategia de calidad caso: Industria Hotelera”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, **12 de abril de 2021**

Luis David Campoverde Espinoza

C.I. 0302898168